Por Alexandre Sammogini

O Comitê de Ouvidoria da Abrapp está desenvolvendo um guia de canais de relacionamento com os participantes, com o objetivo de reunir, em uma única publicação, os principais canais de atendimento das entidades, facilitando o acesso de participantes e assistidos. Como etapa inicial, está sendo estruturada uma pesquisa com as associadas para subsidiar a elaboração do material.

“O guia busca garantir que qualquer cliente consiga acessar, de forma rápida e segura, todos os canais existentes em sua entidade. Estamos falando de um material que vai concentrar a maioria das EFPC e seus canais disponíveis. Assim, será possível visualizar rapidamente as opções que permitem à fundação se relacionar com seus clientes”, afirma Gisele Garuzi, Ouvidora da Petros e responsável pela coordenação do trabalho.

A expectativa é que o guia seja disponibilizado no portal da Abrapp, contribuindo para o fortalecimento da acessibilidade e da transparência das entidades. A iniciativa conta com o apoio da Previc, que também avalia a possibilidade de utilizar o material para ampliar a divulgação dos canais de atendimento.

“Este será um projeto do Comitê de Ouvidoria, com o apoio da Abrapp e da Previc. É uma iniciativa que vamos iniciar e implementar, e que posteriormente ficará sob a gestão da Abrapp”, ressalta Gisele Garuzi.

Atualmente, o projeto encontra-se na fase inicial. Já foi realizada reunião de alinhamento no comitê, além de encontro com a Previc, e a apresentação à Abrapp da minuta do convite e do formulário que será encaminhado às entidades para coleta das informações necessárias à estruturação do guia. A proposta é que a publicação seja atualizada periodicamente.

Fonte: Abrapp em Foco, em 23.03.2026